

área de cobertura. Durante el período de prueba, normalmente de 14 a 30 días de duración, el consumidor podría cancelar el servicio sin tener que pagar una cuota por cancelación antes del vencimiento del contrato (early termination fee). Use su teléfono en casa, en su oficina o dondequiera que usted vaya normalmente, inclusive en vías por las que transite con frecuencia y durante las horas del día en que usted generalmente espera usar su servicio. Asegúrese de verificar la duración del período de prueba antes de salir de la tienda y formalizar el contrato.

## 4 Conozca bien su área de cobertura

Las compañías de telefonía inalámbrica denominan al área en donde usted podría usar su teléfono inalámbrico como "área de cobertura" ("coverage area"). Cada compañía tiene distintas áreas de cobertura. La mayoría de las compañías publican mapas de cobertura; pregunte a su compañía si los tiene. Podría pedirle a la compañía un mapa de cobertura o se podrían exhibir mapas de cobertura en la página de internet de la compañía. Tenga en mente que estos mapas no son exactos y son sencillamente un cálculo de la cobertura que usted debe esperar en su área. La cobertura real puede variar y depende de muchos factores. El tiempo, las montañas, colinas, edificios, el número de clientes que usan la red y otros factores podrían afectar negativamente la cobertura y la capacidad para lograr la conexión de su llamada.

## 5 Alternativas a contratos a largo plazo

En vez de un contrato con una duración de uno a dos años que incluye la posibilidad del cobro de una cuota por cancelar el servicio antes del vencimiento del contrato (early termination fee), ciertas compañías ofrecen opciones de mes por mes o un plan de tarifa fija con minutos ilimitados. Otra opción para los subscriptores es el uso de servicios de telefonía inalámbrica por consumo (pay-as-you-go) o prepagados, para los que no se requiere un contrato a largo plazo y en los que normalmente no se cobran cuotas por cancelación de servicio antes del vencimiento del contrato tiempo. Asegúrese de conocer bien sus patrones de llamadas para determinar si ésta es la alternativa que más le convenga. Si usted escoge la opción de prepago, asegúrese de saber si y cuando vencerán los minutos que usted compró, y si cubre llamadas de larga distancia e internacionales..

## 6 Infórmese sobre los tipos de costos en las cuentas de telefonía inalámbrica

El servicio de telefonía inalámbrica generalmente se cobra de manera distinta a su servicio telefónico tradicional en casa. Generalmente los planes de llamadas de telefonía inalámbrica incluyen un total de minutos que usted puede usar al mes ("bucket"). Dependiendo de su plan, el total ("bucket") de minutos incluidos podría (o no podría) incluir roaming (cargos por llamadas fuera de su área de cobertura)

o cargos por llamadas de larga distancia. Lea con detenimiento su contrato y el folleto del plan de tarifas para entender los cargos relacionados con el plan que usted esté considerando. Usted puede pedir que le muestren un ejemplo de cuenta para que pueda ver un cálculo de lo que estaría pagando cada mes por concepto de impuestos y otras tarifas además de sus cargos del plan. Antes de comprar el servicio, a continuación aparecen ejemplos de lo que usted debe tomar en cuenta.

● **Activation Fees (Cargos por activación):** ¿Le cobrarán un cargo por activar el servicio?

● **Additional Fees (Tarifas adicionales):** ¿Cuánto puede esperar pagar al mes por concepto de impuestos y tarifas reglamentarias de recuperación de costos?

● **Airtime (Tiempo aire):** ¿Le cobrarán por llamadas entrantes y salientes?

● **Customer Service (Atención a clientes):** ¿Le cobrarán por llamar al servicio de atención a clientes desde su teléfono inalámbrico?

● **Directory Assistance (Asistencia de directorio) ("411"):** ¿Le cobrarán por servicios de asistencia de directorios?

● **Dropped Calls (Llamadas interrumpidas):** ¿A usted le tomarán en cuenta las llamadas interrumpidas, que se definen como llamadas que se interrumpen debido a áreas de poca cobertura?

● **Internet Service (Servicio de internet):** Si usted elige usar el servicio de internet, ¿cuánto le cobrarán por enviar correos electrónicos o para hacer consultas en

internet?

● **Long Distance (Larga distancia):** ¿Cómo le están cobrando las llamadas de larga distancia en su plan de telefonía inalámbrica?

● **Minute Increments (Fracciones de minutos):** La compañía cobra por un minuto completo o en fracciones parciales de minuto? ¿Cuándo comienza el período de cobro y cuándo termina?

● **Roaming Fees (Cargos por llamadas fuera del área):** ¿Habrá un cargo adicional por hacer o recibir llamadas fuera del área de cobertura?

● **Termination Fees (Cargos por vencimiento de contrato):** ¿Existe algún cargo que tenga que pagar para cancelar el servicio de telefonía inalámbrica antes que venza el plan? y si usted tuviera más de un teléfono en el mismo plan, ¿se aplicará el cargo a todos los teléfonos?

● **Text Messaging (Mensajes de texto):** ¿Cuál es el cargo por mensaje por mensajes de texto? ¿Se pueden enviar mensajes a personas que usen otros servicios de telefonía inalámbrica?

● **Toll-Free Numbers (Números telefónicos gratuitos):** ¿Le cobrarán tiempo aire por llamadas a números telefónicos gratuitos?

● **Unanswered Calls (Llamadas sin responder):** ¿Le cobrarán por llamadas sin responder?

Tenga en mente que si usted rebasa el número de minutos que incluye la tarifa de base de su plan mensual, es posible que espere pagar cargos adicionales. Si usted compra un plan en

el que comparta minutos con otro cliente, asegúrese de entender como se distribuirán los minutos. Revise con detenimiento su cuenta de primera vez para asegurarse de recibir el plan de llamadas y las funciones correctas.

## 7 Roaming (Llamadas afuera del área de cobertura)

Ninguna red de las compañías de telefonía inalámbrica cubren cada milla cuadrada del estado o del país. Para asegurarse que usted podrá usar su teléfono en el mayor número de lugares que sea posible, las compañías celebran entre ellas contratos para llamadas fuera del área de cobertura para ayudar a conectar las llamadas en áreas en donde su compañía no ofrezca servicio. Revise con detenimiento su folleto de plan de llamadas y el mapa de tarifas del plan para determinar si su cantidad mensual de minutos ("bucket") incluirá llamadas fuera del área de cobertura (roaming) o si habrá un costo adicional y cuánto tiempo tardarán en aparecer en su cuenta los cargos por llamadas fuera del área de cobertura (roaming). Además, pregunte a la compañía cómo sabrá usted cuándo será la llamada fuera del área de cobertura y si los servicios que se ofrecen en la red de la compañía (buzón de mensajes, identificador de llamadas, etc.) se pueden conseguir mientras se hagan llamadas fuera del área de cobertura.

## 8 Larga distancia

La manera en que se cobran las llamadas de larga distancia en su plan de telefonía

celular probablemente es distinta a la manera en que usted está acostumbrado en su teléfono de cable por tierra. Las áreas locales de llamadas en la telefonía inalámbrica son generalmente más grandes que su área local de teléfono en casa. Revise con detenimiento su folleto de plan de llamadas para determinar si sus llamadas de larga distancia están incluidas en el plan de servicio o si a usted se le cobrará un cargo extra por minuto por concepto de llamadas de larga distancia..

## 9 Conozca bien las funciones especiales

Además de ofrecer el servicio tradicional de voz, muchas compañías ofrecen funciones adicionales como consultas en internet (internet browsing), mensajes de texto, o mensajes de fotos. Si usted desea alguna de estas funciones, es buena idea usarlas durante el período de prueba que ofrezca la compañía. Asegúrese de preguntar cómo le cobrarán por el uso de dichas funciones. Por ejemplo, a usted le podrían cobrar por minuto por concepto de llamadas de voz, pero le cobrarían de acuerdo al tamaño del archivo ("kilobyte") o por mensaje en internet inalámbrico o por uso de mensajes de texto. Si fuera necesario incluir el acceso a internet en su teléfono celular, asegúrese que el vendedor le haya mostrado cómo usar esas funciones y le haya explicado como se le cobrará por cada servicio. También usted deberá conocer los pasos necesarios para cancelar estas funciones especiales.

Otra categoría de minutos

# Como hacer compras para servicio celular

No importa si usted ya tiene servicio de telefonía inalámbrica o si acaba de adquirirlo. Siempre es buena idea buscar el mejor precio, leer con detenimiento las ofertas de cada compañía y hacer preguntas cuando algo no le quede claro. Si ya tiene servicio de telefonía inalámbrica, sería buena idea traer su cuenta actual para comparar los servicios.

## 1 Lea bien el folleto del plan de llamadas y el contrato

Antes de firmar el contrato de servicio de telefonía inalámbrica, lea bien todos los términos y condiciones del contrato además de cualquier folleto sobre el plan de llamadas que le ofrezcan. Esta es información importante que usted debe conocer cuando compre el servicio de telefonía inalámbrica. También sería buena idea consultar la página de internet de la compañía para la obtener la información del plan que usted desea. Para cualquier pregunta, acuda al representante de ventas o llame a la compañía.

Las compañías ofrecen una variedad de planes de llamadas, como locales, regionales o por todo el país.

### ¿Usará usted su teléfono por la noche o en el fin de semana o mayormente durante el día?

Muchas compañías ofrecen planes de llamadas que incluyen una cantidad total de minutos permitidos de uso ("bucket") que se pueden usar en cualquier momento o solo durante horas pico durante el mes, y una segunda cantidad total de minutos ("bucket") que solo puede usarse por la noche o en el fin de semana o en horas que no sean pico. Pregunte en cada compañía para saber qué se incluye en sus planes y cuánto tendrá que pagar cada mes.

## 2 Cuándo y dónde quiere usted usar su servicio de telefonía inalámbrica

La consideración principal al escoger el plan es cuándo y dónde usará usted su teléfono.

### ¿Usará usted mayormente su teléfono en un área local o cuando usted esté de viaje?

## 3 Ponga su teléfono y sus funciones a prueba durante el período de prueba

Aproveche los períodos de prueba que ofrecen la mayoría de las compañías para poner a prueba todas las funciones del teléfono inalámbrico así como su

es de "móvil a móvil" ("mobile to mobile"), y se refiere a llamadas que se hagan desde un teléfono celular a otro teléfono celular. Asegúrese de entender a qué números de teléfono móvil puede usted llamar usando minutos "móvil a móvil". Además, algunas compañías permiten que de mes a mes usted traspase los minutos que no haya usado. Pregunte a la compañía individual para determinar si ofrece alguna de estas dos funciones, si la opción viene incluida en su plan específico y sobre cualquier restricción que pudiera aplicarse.

## 10 Usted puede quedarse con su número de teléfono inalámbrico

Usted podrá conservar su número de teléfono inalámbrico aunque cambie de compañía de telefonía inalámbrica.

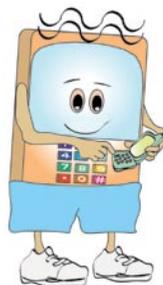
- Pregunte si usted se encuentra bajo un contrato con su compañía actual. De estarlo, estaría obligado a pagar un cargo por la cancelación del contrato antes de su vencimiento (early termination fee).
- Es posible que usted necesite comprar un nuevo teléfono porque la mayoría de los aparatos inalámbricos están diseñados para usarse en la red de una compañía en particular.
- Normalmente tarda varias horas, y en ciertos casos podría tardar más, completar el cambio.



[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)  
1 (800) 649 7570 – CPUC Hotline

A DÓNDE ACUDIR PARA RECIBIR MÁS AYUDA::

[www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov)  
[www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)  
[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)



**"Yo soy Keypad Kid y te puedo ayudar a comprar servicio celular sabiamente"**

Si tiene una queja pendiente con su compañía de teléfono, usted puede poner una queja en: [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)  
O llame a la línea de información al 1 (800) 649-7570



# Diez sugerencias útiles al comprar servicios de telefonía inalámbrica



Sponsored by the  
California Public Utilities Commission  
with assistance from telephone companies  
and community based organizations

[www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)